Stack management: la gestione delle collezioni sugli scaffali in biblioteca

Manuela D'Urso

Introduzione

Il tema della gestione degli scaffali in biblioteca non è stato fra le priorità della letteratura professionale italiana. Nonostante "accesso" sia ormai da circa trent'anni la parola chiave della biblioteconomia, per quanto riguarda il recupero delle informazioni via web e dei documenti fisici, è molto difficile trovare articoli o manuali italiani che affrontino l'argomento.

Se l'evoluzione dei cataloghi in linea, l'integrazione delle banche dati full text e lo stesso open access garantiscono un accesso facilitato ai documenti online e stimolano una crescita nella domanda degli utenti, parallelamente la mancanza di spazi sufficienti, le scarse risorse umane ed economiche inibiscono l'accesso fisico alle raccolte. È infatti esperienza condivisa che fra le cause di insoddisfazione degli utenti vi sia anche l'impossibilità di recuperare i libri direttamente dagli scaffali, l'impossibiltà di soddisfare il desiderio di ricercare fra i titoli dei libri esposti nella speranza di ritrovare il manuale tanto cercato (Nixon).

JLIS.it. Vol. 2, n. 1 (Giugno/June 2011).
DOI: 10.4403/jlis.it-4582

Da un'indagine realizzata lo scorso anno dalla biblioteca dell'Università di Chicago[1] emerge che circa 60 commenti di utenti riguardano principalmente il non riuscire a trovare i volumi sugli scaffali, la frustrazione di non poter avere accesso a documenti che avrebbero dovuto essere in biblioteca e le accuse di disorganizzazione indirizzate alla biblioteca stessa.[2] Il controllo e l'organizzazione delle collezioni sugli scaffali, il loro riordino, le procedure di ricerca e ricognizione inventariale risultano operazioni invisibili per gli utenti. Gli stessi bibliotecari non seguono spesso una tecnica codificata, ma ricorrono all'esperienza e alle regole non scritte per risolvere le problematiche che quotidianamente affrontano. Lo scopo di questo articolo è di presentare una definizione di gestione degli scaffali (stack management), analizzare le attività di cui si compone, individuare delle procedure operative e fornire indicazioni per mettere in atto spostamenti o traslochi di collezioni.

Che cos'è la gestione degli scaffali?

Che cosa di intende per gestione degli scaffali? Il gruppo di lavoro sullo stack management del Council of Australian State Libraries (CASL) propone una definizione precisa:

> la pianificazione, il monitoraggio e il mantenimento del magazzino e dei sistemi di consegna dei documenti per assicurare

[1] http://www.lib.uchicago.edu/e/surveys/2010/comments/2010missing.html.

[2] Per esempio si legge nel report: "Again, the frequency of books gone missing from the shelf is outrageous. I have never used such a disorganized academic library." E ancora "...I have been very frustrated with my inabiliy to find books which are supposedly on shelf".

> agli utenti della biblioteca – presenti e futuri – la disponibilità di tutti i volumi della collezione (Evans e Sweeney).[3]

L'analisi di questa definizione ci fornisce gli elementi che compongono l'attività di gestione degli scaffali della biblioteca. In sintesi si tratta di un processo che prevede tre principali aspetti da considerare: la pianificazione, l'organizzazione e il mantenimento. Il gruppo del CASL inoltre nell'individuare le finalità principali di questa attività si è reso conto che si tratta di funzioni orientate agli utenti e integrate con le altre aree operative della biblioteca. Obiettivo primario della gestione delle collezioni è quindi fornire un alto livello di servizio agli utenti. Quali sono le funzioni dell'attività di gestione degli scaffali? Il gruppo del CASL è stato in grado di individuarne dodici:

1. programmare piani di sviluppo di stoccaggio delle collezioni;
2. elaborare standard e linee guida per la gestione degli scaffali;
3. pianificare l'acquisizione di sistemi per lo stoccaggio e gli spazi a disposizione;
4. monitorare la crescita delle collezioni in relazione alle capacità di spazio nei magazzini;
5. pianificare gli spostamenti;
6. organizzare la riparazione e/o la sostituzione delle attrezzature a disposizione;
7. gestire la preparazione fisica dei volumi da collocare sugli scaffali;

[3] "The planning, monitoring, and maintenance of storage and delivery systems to ensure collection items are available to present and future library users." [N.d.A. Quando non diversamente indicato, le traduzioni sono mie].

8. predisporre il recupero e la ricollocazione dei volumi nei magazzini e nelle sale di lettura;

9. tenere traccia dell’ubicazione dei volumi quando entrano in circolazione;

10. assicurare la sequenza e l’ordine dei volumi sugli scaffali;

11. identificare, analizzare e portare a risoluzione eventuali difficoltà di recupero dei volumi;

12. migliorare criticamente il magazzino e i sistemi di recupero dei volumi.

Si noti che tutte queste funzioni, benché differenziate tra loro, presentano come elementi comuni la pianificazione e l’organizzazione delle varie attività, in cui nulla è lasciato all’improvvisazione del singolo. Si tratta del classico approccio pragmatico da sempre applicato nel mondo anglosassone. L’analisi delle funzioni permette di definire qual è il ruolo dell’attività di gestione delle collezioni. In particolare emergono due ruoli chiave: il primo consiste nel rendere disponibili agli utenti tutti i volumi delle collezioni possedute, il secondo si realizza nella conservazione dei volumi per gli utenti futuri. Sebbene molte delle funzioni individuate siano di fatto invisibili per gli utenti della biblioteca, la gestione delle collezioni è un’attività in prevalenza rivolta agli utenti. Anche se colui che ricolloca non verrà mai in contatto con gli utenti, la qualità del lavoro svolto può però fare la differenza su come la sua biblioteca e i suoi servizi siano percepiti dagli utenti. In questa sezione verranno trattati gli elementi di pianificazione e organizzazione; le attività di mantenimento, più complesse, saranno affrontate nella sezione successiva.

Pianificazione

L'accessibilità alle collezioni possedute dalla biblioteca è l'elemento essenziale per promuovere il valore delle collezioni stesse. Pertanto occorre definire in anticipo dei piani di azione a lungo e a breve termine per non dover poi gestire l'emergenza. La National Library of Canada verso la fine degli anni '90 ha elaborato un'indagine per pianificare lo spazio per la crescita delle collezioni fino al 2025 (Quon e Szkudlarek). Il progetto è esemplare e può essere preso a modello per eventuali studi per altre biblioteche che abbiano lo stesso obiettivo. All'inizio il gruppo di lavoro ha effettuato una mappatura di tutti gli scaffali a disposizione: si è trattato di registrare ogni singolo scaffale attribuendo un numero specifico. Successivamente le collezioni sono state suddivise in diverse macro categorie: monografie generali, periodici, libri rari, microformati, etc. Sono stati individuati 95 gruppi di formati diversi poiché ogni singola collezione conteneva ovviamente volumi di formati differenti. Per ciascuno di questi 95 gruppi sono stati individuati degli scaffali campione che dovevano essere oggetto dell'effettiva indagine di misurazione. Lo spazio libero su ogni scaffale è stato quindi misurato in millimetri e sono stati contati tutti i volumi che vi si trovavano.

Per ciascuno scaffale campione l'analisi è stata fatta iniziando a calcolare:

$$S_o = L - S_l$$

$$D = \frac{N}{S_o}$$

$$O = 100\% \times \frac{S_o}{L}$$

Dove S_o è lo spazio occupato, S_l quello libero, D la densità, N il numero dei volumi, O l'occupazione dello scaffale, espressa in percentuale e L la lunghezza dello stesso.

Successivamente per ciascun gruppo di scaffali campione si è calcolato separatamente:

$$O_m = \frac{S_{ot} \times 100\%}{L_t}$$

$$D_m = \frac{N_v}{S_{ot}}$$

$$N_v s = Sc \times V_s$$

Dove O_m è l'occupazione media, in percentuale, S_{ot} lo spazio occupato totale e L_t la lunghezza complessiva degli scaffali; D_m la densità media, N_v il numero totale dei volumi, N_{vs} il numero totale stimato di volumi, Sc il numero di scaffali e V_s il numero medio di volumi per scaffale.

Le formule di base per valutare le necessità annuali di spazio lineare per ogni gruppo di formato campione sono state individuate in:

$$N_1 = C \times N_{vb}$$

$$N_2 = N_1 \times S_v$$

dove N_1 e N_2 sono, rispettivamente, il numero dei nuovi volumi e i nuovi spazi lineari occupati, C il tasso di crescita,[4] N_{vb} il numero base di volumi e S_v lo spazio lineare occupato per volume.

Le informazioni sono state raccolte in un file MS Excel ed è stato analizzato l'esito dell'indagine con l'obiettivo di avere una pianificazione degli spazi fino al 2025. Risulta però assai incerto il destino delle pubblicazioni fisiche; infatti sia i tagli al budget sia la pubblicazione di documenti (monografie, periodici e atti governativi) su formato elettronico, condizionano la pianificazione pluriennale. L'indagine canadese, durata circa 4 mesi e condotta da un gruppo

[4] Il tasso di crescita è calcolato sulla base del numero medio di acquisti annuali.

composto da 25 persone dello staff, conferma che un buon lavoro di misurazione consente di prevedere le necessità di spazio di una biblioteca in termini di metri lineari e di scaffali e allo stesso tempo pianificare le decisioni in merito alla crescita delle collezioni.

La pianificazione comprende non solo la verifica periodica dello stato di mantenimento degli scaffali ma, in particolar modo, l'applicazione di metodi per la misurazione della crescita delle collezioni. È ancora l'attivo gruppo di lavoro del CASL che individua delle linee guida per la pianificazione e il controllo delle collezioni fisiche (Brown, Morley e Salter). Nel dettaglio propongono la misurazione di 3 elementi chiave:

1. registrare il numero di volumi aggiunti annualmente alla collezione;

2. misurare e sommare le larghezze dei dorsi dei volumi di recente acquisizione;

3. misurare lo spazio vuoto lasciato dallo spostamento di un volume e registrare in quanto tempo lo spazio viene occupato da altri volumi.

Il gruppo di lavoro presenta quindi una metodologia e linee guida specifiche per monitorare la crescita delle collezioni e programmare gli spazi a disposizione.

Organizzazione

L'organizzazione delle collezioni presenta 2 aspetti: il primo riguarda il metodo con cui si sceglie di collocare i volumi sugli scaffali; il secondo aspetto si riferisce invece all'organizzazione degli spazi; entrambi gli elementi concorrono nella progettazione degli spazi per le collezioni. Di fatto si tratta della distribuzione dell'offerta delle collezioni negli spazi che Eliséo Véron paragona alle strategie

di logistica adottate nei supermercati (p. 11). Si può considerare la disposizione dei fondi sugli scaffali come l'enunciazione dell'offerta e quindi, implicitamente, contiene un'immagine del destinatario, si elaborano delle ipotesi sull'utilizzatore di quei volumi, sui suoi interessi e anche sulle sue stesse attese. Tradizionalmente le biblioteche adottano 3 sistemi diversi per disporre i volumi sugli scaffali: per le sale di lettura (e dunque lo scaffale aperto) viene scelto un sistema di classificazione; per i magazzini si adotta una collocazione per formato (si privilegia quindi la dimensione del volume) e per i periodici – solitamente ospitati nella sala dell'emeroteca – si adopera l'ordine alfabetico per titolo. Queste distinzioni sono suggerite dai manuali, tuttavia frequentemente nelle biblioteche italiane i vincoli di spazio determinati dall'edificio o la stessa origine storica della biblioteca non permettono di seguire i metodi raccomandati.

Purtroppo, spesso gli utenti non apprezzano i nostri sforzi di classificazione (si veda in particolare il paragrafo che ha per titolo *Ordre invisible, usages visibles* in Danis) e vorrebbero che la biblioteca disponesse i libri, per esempio, seguendo il cognome dell'autore come avviene nelle librerie. Al contrario, per i bibliotecari, il valore aggiunto delle biblioteche è proprio la collocazione dei volumi secondo un sistema di classificazione per agevolare gli utenti nel loro piacere di scorrere i titoli dei libri fra gli scaffali raggruppando insieme argomenti simili. Il metodo con cui si decide di organizzare le collezioni sugli scaffali condiziona l'organizzazione degli spazi. È infatti problematico assegnare lo spazio per la crescita a una collezione ordinata secondo uno schema di classificazione mentre è più semplice la gestione di volumi disposti in ordine sequenziale.

Il mantenimento: le attività principali

La gestione delle collezioni sugli scaffali è un'attività solitamente assegnata al dipartimento della circolazione che si occupa delle operazioni di mantenimento articolate in: ricollocazione dei volumi, shelf-reading, procedure di ricerca dei libri e ricognizione inventariale.

Ricollocazione

Riposizionare correttamente i volumi sugli scaffali è un'attività che riflette l'efficienza di una biblioteca. Purtroppo, il tema della ricollocazione non risulta essere di moda nella letteratura professionale, pertanto è assai difficile recuperare articoli sulla materia (Shabo e Breuer Baculi). Tuttavia, nonostante le nuove tecnologie, l'accurata ricollocazione dei volumi resta un'operazione chiave per portare a compimento la missione principale di una biblioteca ossia l'accessibilità alle raccolte. Infatti la ricollocazione dei volumi svolta in modo scrupoloso e puntuale significa offrire un servizio apprezzato dagli utenti. La domanda a questo punto è: come si può organizzare al meglio l'attività di ricollocazione all'interno del dipartimento della circolazione? Innanzitutto occorre distinguere fra volumi da ricollocare che provengono dalle restituzioni degli utenti, volumi consultati nelle sale di lettura e volumi provenienti dagli altri servizi (nuove acquisizioni, periodici rilegati, libri restaurati, etc.). Prendiamo in esame le restituzioni degli utenti per proporre un'ipotesi di riorganizzazione dell'intero servizio di prestito a supporto dell'attività di ricollocazione. Seguendo le indicazioni fornite dal manuale di Hubbard (p. 26) è opportuno articolare lo spazio riservato alla circolazione in 3 zone: restituzione libri e instradamento (book returns and routing), ordinamento (sorting) e smistamento per destinazione (assignment of shelving areas). La

proposta di ridisegno dell'intera area ha come obiettivo supportare lo staff impegnato nelle diverse operazioni ed è a garanzia di una migliore efficienza nello svolgimento dei singoli compiti (si veda in particolare per la progettazione dello spazio riservato al servizio di prestito Bouroullec, Giappiconi e Laville).

Vediamo ora come si sviluppano le singole aree. La prima area, di instradamento, si colloca direttamente presso la postazione di prestito; è necessario predisporre degli scaffali o soltanto dei carrelli che rappresentano la prima separazione (instradamento) per agevolare i ricollocatori nello smistamento dei volumi presso le aree di appartenenza. Per esempio, se la biblioteca possiede una parte della collezione a scaffale aperto e un'altra collocata in uno o più magazzini, è possibile suddividere i volumi già direttamente al momento della restituzione. La seconda area è detta di ordinamento. Qui i libri vengono collocati sui carrelli e disposti secondo il sistema di collocazione di appartenenza (sistema di classificazione, segnatura numerica sequenziale, etc.) per essere poi spostati direttamente presso gli scaffali. È infatti necessario ordinare i volumi precedentemente alla ricollocazione per impedire perdite di tempo. La terza zona è quella dedicata allo smistamento dei volumi destinati ai magazzini o alle sale di lettura. Nelle grandi biblioteche, in particolare, è necessario per una buona organizzazione di questa attività suddividere le zone dove procedere alla ricollocazione. Per esempio sarà opportuno assegnare ad addetti diversi la ricollocazione dei volumi presso lo scaffale aperto e la ricollocazione dei volumi presso eventuali magazzini.

Obiettivo del dipartimento della circolazione e dei ricollocatori è di far ritornare il volume al proprio posto in 24 ore; nel caso dovesse impiegarci più tempo un libro potrebbe essere dato per smarrito. Si suggerisce quindi di sperimentare presso la propria biblioteca un metodo di misurazione per monitorare quanto tempo trascorre

dalla restituzione di un volume (area 1), al passaggio agli scaffali o carrelli di ordinamento (area 2), fino all'effettiva ricollocazione al posto sullo scaffale. Ciò consentirà di misurare l'attività svolta e valutare se l'organizzazione dello staff è efficace. In aggiunta all'organizzazione occorre formare lo staff addetto alla ricollocazione e renderlo responsabile dell'importanza dell'attività che svolge. In particolare sono 4 gli elementi che devono sempre essere verificati:

1. verificare la corretta sequenza delle segnature sugli scaffali e nel caso un libro si trovi fuori posto occorre effettuare subito lo spostamento;

2. i libri sugli scaffali devono essere ben allineati e a filo con lo scaffale stesso;

3. su ogni palchetto deve esserci sempre un fermalibro collocato sulla destra per evitare eventuali inclinazioni che possano danneggiare i volumi;

4. lasciare su ogni palchetto degli spazi liberi per consentire una facile ricollocazione.

Molte biblioteche – soprattutto nelle università – assegnano lo svolgimento di questa attività agli studenti previa specifica formazione. Vi sono infatti numerosi siti dedicati alla ricollocazione sugli scaffali che illustrano – anche con immagini – come ricollocare un volume o semplicemente come utilizzare in modo corretto le attrezzature di supporto (carrelli, sgabelli etc.).[5]

[5]Si vedano i siti della Forrest R. Polk Library della University of Wisconsin Oshkosh, http://www.uwosh.edu/library/stacks/traininghome.html, della University of Florida George A. Smathers Libraries, http://web.uflib.ufl.edu/msl/toolbox/stackmaint/introduction.html e University of South Florida Tampa Library, http://guides.lib.usf.edu/stacks che offre anche un blog sullo stack management.

Come si è detto in precedenza la gestione degli scaffali è un'attività fondamentale della biblioteca; un libro che non si trova è un libro perso, ma soprattutto vuol dire un utente insoddisfatto. Gli scaffali in disordine legittimano gli utenti a lasciarli in tale stato e dunque l'attività di controllo è necessaria per migliorare la percezione che gli utenti hanno della biblioteca. La biblioteca della State University of New York (SUNY) ha elaborato un sistema per misurare l'accuratezza nella ricollocazione dei volumi (Curtis). Questo procedimento non ha come obiettivo controllare il lavoro dello staff bensì comprendere i motivi per cui viene commesso un errore e individuarne la causa. Il metodo suggerisce di predisporre un modulo, per ogni carrello contenente i libri da ricollocare, su cui indicare le segnature di 5 libri presenti sul carrello. Successivamente alla ricollocazione si verifica la corretta collocazione dei 5 libri indicati nel modulo. All'interno del modulo stesso occorre destinare uno spazio per i commenti che sono necessari a comprendere quale tipo di errore è stato commesso e eventualmente indicarne il motivo. La misurazione ha dato come risultato il 91% di accuratezza nello svolgimento dell'attività e rivela che si tratta di un utile strumento da adottare per analizzare come ridurre la frequenza degli errori nella ricollocazione dei libri.

Shelf-reading

Per mantenere in ordine le collezioni sugli scaffali occorre svolgere regolarmente l'attività di shelf-reading, ossia di monitoraggio dell'ordine delle segnature dei libri. Questa operazione prevede di leggere in successione le segnature dei libri e verificare che siano disposti nella corretta sequenza. Se un volume è fuori posto si crea una serie di disservizi: perde tempo l'utente che cerca il libro invano e lo staff che deve attivare la procedura di ricerca del libro, generando così malcontento e insoddisfazione. Nel fare il controllo sugli scaffali

si suggerisce di tenere traccia di alcune segnalazioni, che potrebbero essere di supporto per la pianificazione di altre attività. È possibile predisporre un modulo di rilevazione attraverso il quale si individuano libri in cattive condizioni (da rilegare, con etichette scolorite e illeggibili, etc.), sezioni di collezioni senza spazio per la crescita, eventuali presenze di insetti (da segnalare per non diffonderli su altri libri) o di sporcizia sugli scaffali. La cura e l'ordine degli scaffali inviteranno gli utenti a mantenere un comportamento adeguato. Si consiglia anche di fare delle brevi note per gli utenti per poter supportare tutte le attività previste nella gestione degli scaffali. Un eccellente servizio agli utenti inizia proprio da una buona gestione degli scaffali che è un imperativo per il buon funzionamento di una biblioteca. Lo shelf-reading è un'attività fondamentale, ma noiosa, e solitamente viene assegnata a studenti o a staff part time per un periodo che non deve superare le 2 ore quotidiane (Evans, Amodeo e Carter p. 239).[6]

L'introduzione della tecnologia RFID in alcune biblioteche potrebbe sicuramente permettere lo svolgimento dello shelf-reading in modo automatico. Purtroppo però alcuni studi hanno dimostrato che fra gli svantaggi di questa tecnologia attualmente esiste la possibilità di collisione sia per i tags sia per i readers.[7] Con il termine collisione si intende la ricezione in contemporanea di più segnali che ovviamente creano interferenze fra di loro e non consentono il corretto funzionamento del sistema. Un ulteriore problema è causato dal materiale con cui sono realizzati gli scaffali. Nel caso del legno,

[6](...) shelf-reading is tedious work. Shelf readers can maintain the concentration needed for accuracy for only about one or two hours at a time. When scheduling personnel for this work, the supervisor must consider these limitations.

[7]Kumar e Kaur presentano, tra gli svantaggi: "Reader collision. The signal from one reader can interfere with the signal from another where coverage overlaps" e inoltre "Tag collision. Another problem readers have is reading many chips in the same field" (Kumar e Kaur p. 241).

questo assorbe, quindi attenua, il segnale desiderato impedendo talvolta la localizzazione del volume. Nel caso in cui gli scaffali siano realizzati in metallo questo riflette il segnale desiderato causando nuovamente problemi di interferenze e ancora una volta possono disturbare la corretta localizzazione dei volumi. Per il momento la tecnologia presenta questi svantaggi, si spera che eventuali sviluppi futuri possano risolvere tali problemi.[8]

Procedure di ricerca dei libri

L'accesso diretto ai documenti, e la conseguente scelta dello scaffale aperto per consentire agli utenti di sfruttare al meglio le collezioni, ha generato in biblioteca il problema dei libri smarriti o scomparsi (Rashid; Revill).

Certamente i magazzini chiusi al pubblico, in cui solo lo staff può accedere per recuperare e ricollocare i volumi, hanno sempre rappresentato la garanzia e la sicurezza del libro ricollocato correttamente. Lo scaffale aperto, al contrario, se da una parte consente appunto l'accesso diretto ai volumi, chiaramente elimina la garanzia di ritrovare il libro esattamente al suo posto, poiché l'intera utenza della biblioteca ha la libertà di utilizzare senza impedimenti le collezioni. Gli utenti infatti possono prendere i volumi dagli scaffali e poi decidere se ricollocarli al loro posto oppure lasciarli nelle sale di lettura o sugli appositi carrelli. A volte – nelle biblioteche di università – i volumi più richiesti vengono deliberatamente nascosti dagli studenti o messi fuori posto per poterli successivamente ritro-

[8] È stata di recente presentata alla conferenza annuale dell'ACRL (Association of College & Research Libraries) un'applicazione Android che dovrebbe rivoluzionare l'attività di shelf-reading. Ulteriori informazioni sono recuperabili al link http://www.youtube.com/watch?v=NgZVI630SsI.

vare.[9] Tali condizioni rendono la gestione dei volumi scomparsi il principale problema di chi si occupa della ricollocazione.

Il servizio che si occupa della procedura di ricerca di un libro è il prestito, a cui l'utente spesso si rivolge per ricercare il volume sugli scaffali. In particolare, il dipartimento della circolazione ha il compito di elaborare una politica di ricerca dei libri scomparsi, per supportare lo staff nel fornire risposte soddisfacenti agli utenti e non dover mai rispondere "Non lo so" alle richieste di spiegazione (Kellam), e per monitorare, senza perdite di tempo, la sparizione effettiva di un volume per poi procedere all'eventuale riacquisto. La politica di ricerca prevede una serie di verifiche in successione, che lo staff mette in atto anche in presenza dell'utente stesso; la procedura operativa che qui si propone si articola in 4 punti. Il primo passo da compiere riguarda la verifica della segnatura per assicurarsi che sia completa e corretta. Spesso infatti potrebbero esserci errori nella sequenza (numeri invertiti o lettere mancanti). In questi casi il libro potrebbe trovarsi regolarmente al suo posto sullo scaffale. La seconda verifica riguarda il controllo sui dati di prestito. Frequentemente gli utenti cercano i volumi direttamente sullo scaffale e non verificano l'effettiva disponibilità nel catalogo. Il terzo controllo prende in considerazione la possibilità che il volume sia presso altri servizi della biblioteca, per esempio che possa essere danneggiato e debba essere rilegato. L'ultima operazione riguarda la necessità di tenere traccia di tutte le ricerche svolte in modo da consentire agli altri colleghi di beneficiare di quanto già fatto. Il processo di ricerca dei libri scomparsi dovrebbe durare per circa 1 mese, per permettere la ricerca perlomeno una volta alla settimana. Successivamente dopo aver cercato il volume per almeno 4 volte, si attribuisce la reale indisponibilità in biblioteca. Nel catalogo si

[9] Si veda in particolare la dettagliata analisi di Nixon delle possibili cause che determinano la scomparsa dei volumi sugli scaffali (p. 278).

rende la copia non disponibile e si procede alla segnalazione all'ufficio competente per il riacquisto. La procedura, oltre a migliorare l'efficienza organizzativa del servizio, solleva lo staff dall'imbarazzo di risposte evasive.

Ricognizioni inventariali

Tutte le biblioteche dovrebbero periodicamente svolgere la ricognizione inventariale dei volumi appartenenti alle loro collezioni. Obiettivo dell'inventario è verificare l'effettiva presenza dei volumi confrontata con il posseduto presente nel catalogo e verificare la percentuale di furti, perdite, errori di catalogazione e perfino il tasso di utilizzo di un volume. L'inventario permette anche di valutare il successo dei sistemi di sicurezza adottati e l'accuratezza nella ricollocazione dei libri. Lo sviluppo della tecnologia ha molto agevolato lo svolgimento di queste operazioni. Si è infatti passati dall'elenco stampato su carta, e lo staff impegnato nella verifica di ogni singolo volume, ai lettori di barcode portatili fino alla tecnologia RFID che consente ricognizioni inventariali sofisticate e un minor impegno da parte dello staff. Con la tecnologia RFID è possibile infatti effettuare l'inventario della propria biblioteca con un notevole risparmio di tempo. Non è necessario spostare i volumi, ma semplicemente avvicinare agli scaffali il palmare in dotazione e l'inventario verrà eseguito in maniera automatica. A conclusione di questa operazione il sistema fornisce un report dello status dei libri inventariati, che indica i libri presenti e non.

Purtroppo nelle biblioteche è spesso consuetudine rimandare queste operazioni poiché ritenute troppo onerose per lo staff e per gli utenti stessi[10] (l'inventario deve essere svolto a biblioteca chiusa

[10]Il tema della ricognizione inventariale è stato affrontato recentemente da Mary Kelly in un post del suo blog in cui si ricorda che "[. . .] you must integrate inventory into the regular activity of managing your library collection" («Physical Inventory

per garantire una situazione statica), che tuttavia si rendono necessarie. Ricognizioni inventariali periodiche aiutano a rendere le collezioni di una biblioteca più dinamiche e utili per gli utenti e per i bibliotecari.

Traslochi e slittamenti di volumi

La cronica carenza di spazio nelle biblioteche costringe i bibliotecari a pianificare regolarmente traslochi di intere raccolte o slittamenti di volumi. Sul mercato esistono numerose ditte specializzate in traslochi di collezioni di biblioteche, tuttavia i tagli al budget hanno imposto alle biblioteche stesse di operare in autonomia. È infatti di recente pubblicazione un manuale – scritto da un bibliotecario americano – che fornisce una serie di indicazioni specifiche per effettuare spostamenti e traslochi (Fortriede).

Gli elementi da tenere in considerazione prima di iniziare lo svolgimento delle attività sono principalmente 4:

- come pianificare il trasloco di una collezione;
- quale metodo adottare per una particolare situazione;
- come reclutare e formare lo staff coinvolto;
- quali strumenti sono necessari.

In primo luogo è necessario pianificare qualsiasi tipo di spostamento sia che si tratti di un trasloco sia di un semplice slittamento della collezione. La pianificazione inizia con la definizione di un calendario che dovrà limitare i disservizi agli utenti, prevedere l'esecuzione del lavoro in tutte le sue fasi e tenere in considerazione l'eventualità di

---

of Library Collections»). Vengono presentati anche esempi e suggerimenti: http://practicallibrarian.blogspot.com/2009/03/physical-inventory-of-library.html.

possibili ritardi o errori. Nel calendario deve essere indicato il periodo in cui effettuare lo spostamento, per valutare anche il numero di persone dello staff a disposizione. Successivamente alla predisposizione del calendario, occorre individuare il metodo migliore con cui effettuare lo spostamento dei volumi e quali strumenti utilizzare. I principali metodi utilizzati sono 4:

- traslocatori di scaffali;
- scatole;
- carrelli per libri;
- catena umana.

La scelta del metodo da utilizzare è ovviamente dettata dalla tipologia di spostamento da eseguire. Lo spostamento di interi scaffali può essere impiegato quando non occorre riordinare i libri sugli scaffali. Si fa ricorso alle scatole se si spostano pochi metri lineari e solitamente all’interno di magazzini; i carrelli sono utili se ci si sposta all’interno dello stesso edificio (da un piano all’altro o da una sala all’altra); in ultimo la catena umana viene messa in atto se lo spostamento avviene a poca distanza. Dopo aver pianificato il calendario e individuato il modo migliore con cui effettuare lo spostamento, occorre reclutare lo staff e provvedere alla sua formazione. Lo staff interno è sicuramente più esperto e maggiormente coinvolto, tuttavia è spesso inevitabile dover ricorrere a personale esterno. Dopo aver individuato la squadra operativa e un supervisore per ogni gruppo, si procede all’analisi delle operazioni da svolgere per poter elaborare una dettagliata *job description* dell’attività. È necessario prestare attenzione agli strumenti da adottare: carrelli, scatole, nastro isolante, segnaletica provvisoria ed ancora guanti, forbici. Conviene provvedere all’occorrente prima di iniziare

il trasloco e prevedere ciò di cui lo staff potrebbe aver bisogno. A questo punto la sequenza delle azioni da compiere è:

1. calcolare la dimensione approssimativa della collezione da spostare (misurazione collezione);
2. verificare il numero di persone necessarie per lo spostamento e gli eventuali strumenti;
3. verificare lo spazio necessario sugli scaffali;
4. decidere da quale sezione della collezione si vuole iniziare lo spostamento;
5. pianificare punto per punto lo spostamento. Accertarsi che tutto sia pronto e fissare un calendario;
6. prima di procedere, condividere la pianificazione con tutto lo staff coinvolto (accogliere suggerimenti preziosi);
7. si suggerisce di fare lo shelf-reading prima, durante e dopo lo spostamento;
8. informare gli utenti sia prima dello spostamento sia dopo lo spostamento con apposita segnaletica.

A fini statistici, al termine del trasloco, è buona norma predisporre un modulo di rilevazione con le indicazioni relative alla misurazione bibliometrica, ossia metri lineari occupati, numero di volumi spostati, spazio libero per la crescita, e infine la valutazione sulla quantità di forza lavoro e di tempo impiegato per lo spostamento.

Conclusioni

Le funzioni della gestione degli scaffali sono finalizzate al controllo fisico degli ambienti e delle collezioni della biblioteca e diret-

tamente correlate al concetto di accessibilità degli utenti. Sebbene il futuro della biblioteca di tipo classico, costituita da libri e documenti conservati in un edificio, sia continuamente messo in discussione dall'affermarsi delle nuove tecnologie, si è giunti alla consapevolezza che non esiste rivalità fra documenti fisici e virtuali, ma piuttosto complementarietà. Per questo motivo gli scaffali sono e restano la spina dorsale della biblioteca.

Riferimenti bibliografici

Bouroullec, Ronan, Thierry Giappiconi e Antoine Laville. «Création artistique et ergonomie des banques d'accueil et de prêt». *BBF* 43.6. (1998): 46–50. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0046-006>. (Cit. a p. 10).

Brown, Jerelynn, Tamm Morley e Lawrie Salter. «Council of Australian State Libraries (CASL) working group on stack management: Guidelines for planning collection storage of physical collections». *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services* 30.1-2. DOI: 10.1016/j.lcats.2006.07.005. (2006): 85–101. (Cit. a p. 7).

Curtis, Kendrick L. «Performance Measures of Shelving Accuracy». *Journal of Academic Librarianship* 17.1. (1991): 16–18. (Cit. a p. 12).

Danis, Sophie. «La nouvelle BPI à l'usage: réaménagement des espaces et des collections, 2000-2008». *BBF* 53.4. (2008): 12–18. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0012-002>. (Cit. a p. 8).

Evans, Edward G., Anthony Amodeo e Thomas L. Carter. *Introduction to library public services*. 6th ed. Greenwood, Colo.: Libraries Unlimited, 1999. (Cit. a p. 13).

Evans, Heather e Gaye Sweeney. «Defining stack management». *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services* 29.1. DOI: 10.1016/j.lcats.2004.12.002. (2005): 51–60. (Cit. a p. 3).

Fortriede, Steven. *Moving your library: getting the collection from here to there*. Chicago: American Library Association, 2010. (Cit. a p. 17).

Hubbard, William. *Stack management: a practical guide to shelving and maintaining library collections*. Chicago: American Library Association, 1981. (Cit. a p. 9).

Kellam, W.P. «Tracing Misplaced Books in a University Library». *Library Journal* 58. (Feb. 1933): 155–156. (Cit. a p. 15).

Kelly, Mary. «Physical Inventory of Library Collections». *The Practical Librarian*. (Mar. 2009). <http://practicallibrarian.blogspot.com/2009/03/physical-inventory-of-library.html>. (Cit. a p. 16).

Kumar, Anil e Parainjit Kaur. «RFID technology in libraries». *Information Studies* 16.4. (2010): 229–242. (Cit. a p. 13).

Nixon, Judith. «The Right Book on the Right Shelf: Missing and Misshelved Books – How Bar Code Scanning Inventories Can Solve the Patrons' Dilemma». *Collection Management* 34.4. DOI: 10.1080/01462670903175221. (2009): 276–284. (Cit. alle pp. 1, 15).

Quon, Tony e K.S. Szkudlarek. «National Library of Canada survey of holdings and projected growth». *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services* 28.2. DOI: 10.1016/j.lcats.2004.02.015. (2004): 159–179. (Cit. a p. 5).

Rashid, H F. «Book availability as a performance measure of a library: an analysis of the effectiveness of a health sciences library». *Journal of the American Society*

for Information Science. American Society for Information Science 41.7. DOI: 10.1002/(SICI)1097-4571(199010)41:7<501::AID-ASI4>3.0.CO;2-6. (Ott. 1990): 501–507. (Cit. a p. 14).

Revill, D.H. «'Availability' as a performance measure for academic libraries». *Journal of Librarianship and Information Science* 19.1. DOI: 10.1177/096100068701900102. (1987): 14–29. (Cit. a p. 14).

Shabo, Pat e Diana Breuer Baculi. «Speed and Accuracy for Shelving». *Library Journal* 114.16. (1989): 67–68. (Cit. a p. 9).

Véron, Eliséo. *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*. Paris: Bibliothèque publique d'information Centre Georges Pompidou, 1990. (Cit. a p. 8).

Informazioni

L'autore

Manuela D'Urso
Università commerciale Luigi Bocconi
Email: manuela.durso@unibocconi.it

Il saggio

Data di submission: 2011-03-01

Data di accettazione: 2011-04-26

Ultima verifica dei link: 2011-04-26

Data di pubblicazione: 2011-06-15